4
Vragenuur: Vragen Omtzigt

Vragen van het lid Omtzigt aan de staatssecretaris van Financiën over **de problemen bij de aangifte bij de Belastingdienst, zoals het afschaffen van het downloadbare programma voor aangifte**.

☐

De heer **Omtzigt** (CDA):
Voorzitter. De bushokjes hangen er vol mee: het is maart en we mogen weer belastingaangifte doen. Nou, het is een verplichting die je correct en op tijd moet uitvoeren. Maar er is nog iets anders dit jaar. Er is geen grote reclamecampagne geweest om te zeggen dat het aangifteprogramma verdwijnt. Er is een nieuw appje dat voor heel veel mensen heel fijn is, maar er zit geen downloadbaar aangifteformulier in. Dat is heel vervelend, want veel mensen hebben de afgelopen dagen meegemaakt dat ze uit het systeem werden gegooid terwijl ze aangifte deden. Het zal je maar gebeuren als je samen met een adviseur bent, of met een vrijwilliger of een familielid dat langsgekomen is om je te helpen bij de belastingaangifte. Hoe kan dat? In antwoord op mijn Kamervragen antwoordde de staatssecretaris dat het niet door de rijen kwam. Waar kwam het dan wel door? Enige honderden mensen hebben dit bij mij gemeld.

Ik heb begrepen dat de Belastingdienst sinds kort een cookie plaatst op de computers zodat je geen gegevens meer verliest van de online aangifte, en dat je DigiD opgeslagen wordt. Klopt dat?

We werden verrast, want we waren in de veronderstelling dat de blauwe envelop afgeschaft zou worden. Weliswaar heeft het CDA daartegen gestemd, maar er was een meerderheid voor. Nu hoorde ik zaterdag bij Kassa een woordvoerder van de Belastingdienst zeggen dat voor mensen die een en ander echt niet kunnen en die in hun omgeving geen hulp kunnen krijgen, de blauwe envelop voorlopig gewoon blijft bestaan. Daarop zei de presentatrice dat de blauwe envelop gewoon blijft. Mijn vraag is tot hoelang dat zo is. De onzekerheid is namelijk niet minder geworden. Als je nu nog een papieren kopie krijgt, omdat je geen computer en geen hulp in je omgeving hebt, hoelang duurt dat dan nog? Het duurt totdat de volgende fase ingaat, werd er gezegd. Wat daarmee bedoeld werd, bleef echter in nevelen gehuld. Wellicht kan de staatssecretaris deze mensen dus geruststellen dat die blauwe envelop in ieder geval een behoorlijke tijd blijft bestaan.

☐

Staatssecretaris **Wiebes**:
Voorzitter. De aangiftecampagne gaat dit jaar heel hard. De site is goed op dreef. We zijn nu twee weken onderweg, twee weken en een paar uur, en we zijn al over een derde. We hebben dus 2,7 miljoen aangiften binnen. Dat is al een half miljoen meer dan in dezelfde periode vorig jaar. Er is niets echt uitgevallen en storingen zijn er niet geweest. Er zijn wel momenten geweest van verminderde capaciteit als gevolg van beveiligingsupdates. We hebben daar een hele controleroom voor die bekijkt of er beveiligingsbedreigingen zijn. Deze heeft een aantal keren een beveiligingsupdate tussendoor moeten doen en dan loopt de capaciteit van de Belastingdienstsite iets terug. Daarom hebben we die dit jaar nominaal opgeschroefd naar zo'n 42.000 mensen tegelijkertijd, maar we hebben de site ook zien draaien op 55.000. De capaciteit is dus wel behoorlijk hoger dan vorig jaar. Het is een aantal keren gebeurd, zeker tijdens updates, dat er mensen uitgegooid zijn. Eigenlijk hoort dat niet te kunnen, maar we hebben het wel gezien, althans we hebben dezelfde meldingen gezien als de heer Omtzigt. Waar we behoefte aan hebben, is dat mensen dat niet alleen melden, maar ook gewoon even bij de Belastingdienst een burgerservicenummer achterlaten, want daar zijn tot nu toe geen klachten binnengekomen. Dan kunnen we ook even zien wat er aan de hand is. Het lijkt om verhoudingsgewijs een beperkt aantal gevallen te gaan, maar we hebben er behoefte aan om die ook nog meer onder de knie te krijgen.

Easytax is het programma waar de heer Omtzigt op doelt, dat inderdaad verdwenen is. Dat is een verouderd systeem. We hebben ook geen aangiftediskette meer. Op een gegeven moment moet je afscheid nemen van technologieën. Het afschaffen van Easytax heeft echter geen doorslaggevende invloed gehad op het capaciteitsbeslag. Vorig jaar was het al een back-up. Dat heeft de belastingbetaler vorig jaar ook al bijzonder goed begrepen, want het werd maar door ongeveer 10% van de mensen gebruikt, echt als een back-up dus.

Over de blauwe envelop kan ik het volgende zeggen. De campagne heeft inderdaad bij sommige mensen de indruk gewekt dat de blauwe envelop per direct afgeschaft zou zijn. Ook bij de heer Omtzigt blijkbaar, al kreeg ik door alle Kamerdebatten de indruk dat hij beter weet. Onze blauwe vriend zal echter nog jaren in onze brievenbus opduiken, want het programma dat we volgen, werkt wel toe naar steeds minder blauwe enveloppen, maar dat gaat stap voor stap. We hebben daar geen van tevoren vormgegeven tijdpad voor. Als je van tevoren allemaal deadlines stelt, komen er misschien mensen in de knel. Het kan tegenvallen of net wat sneller gaan. We nemen dus pas een volgende stap als een vorige stap goed gelukt is. De Universiteit Twente helpt ons om dat in de gaten te houden. De blauwe envelop gaat er dus stapsgewijs langzaam uit. We hebben echter vanaf het begin gesteld dat er voor mensen zonder alternatieven ook nog iets op papier verkrijgbaar is. Er zijn zeker mensen die daar gebruik van maken, omdat zij hebben aangegeven die alternatieven niet redelijkerwijs te hebben.

De **voorzitter**:
Ook voor bewindspersonen geldt dat zij kort moeten antwoorden.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Als meer dan 100 mensen mij mailen en er op de site bij de storingen meer dan 5.000 klachten staan, is er natuurlijk wel een probleem met het eruit gegooid worden. Ik wil daar echt graag een nadere toelichting op ontvangen.

Ik heb gevraagd of er sinds kort een cookie op de computer wordt geplaatst die de DigiD opslaat. Daar wil ik een serieus antwoord op, want dat zou een serieus beveiligingsprobleem geven.

De staatssecretaris gaat zeer gemakkelijk heen over het afschaffen van het downloadbare formulier dat door vrijwilligers heel vaak gebruikt werd. Als de directe aangifte niet lukt, kun je als vrijwilliger niet verder terwijl je een oudere

probeert te helpen. Vorig jaar hebben 1 miljoen mensen gebruikgemaakt van die manier van aangifte doen. Dat is geen kleine groep. Waarom is dat zo gegaan?

De vierde vraag waar ik antwoord op wil hebben — en nu echt — gaat over het afschaffen van de blauwe envelop. Dat gebeurt stap voor stap volgens de staatssecretaris. Daar zit precies het probleem. Deze mensen willen weten of zij voor de belangrijke dingen, zoals aangifte doen en toeslagen, de komende jaren een blauwe envelop kunnen blijven gebruiken.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Op die laatste vraag heb ik net antwoord gegeven. Het is voor mensen die duidelijk kunnen maken dat zij geen alternatieven hebben, echt nog mogelijk om het op schrift te krijgen. Overigens gaat het op dit moment nog maar om een paar verschillende documenten, want de meeste komen vooralsnog nog met een blauwe envelop.

Waarom hebben we Easytax eruit gegooid? Dat is een systeem dat vorig jaar al niet meer populair was. 10% is het werkelijke getal. Als we dat programma erin zouden houden, zouden we het elk jaar weer opnieuw moeten maken. Je moet het namelijk elk jaar weer opnieuw voor allerlei verschillende browsers inrichten. Dan besteed je een heleboel geld aan onderzoek en ontwikkelingswerk, terwijl we dat liever besteden aan dienstverlening en controle. Daarom is het programma eruit gegaan. Vorig jaar was het echt niet meer dan een back-up.

Het is waar dat mensen soms, als het heel druk is, in de file moeten staan. Dat is een paar keer gebeurd. Dan willen er meer dan 40.000 à 50.000 mensen tegelijkertijd aangifte doen. Die mensen vragen wij het op een later moment nog eens te proberen.

Op de cookie-DigiD-vraag weet ik het antwoord niet, maar ik zal dat even uitzoeken.

De heer **Omtzigt** (CDA):
Het antwoord op de cookie-DigiD-vraag verneem ik dan wel schriftelijk. Ik zou ook graag willen horen waarom mensen eruit gegooid zijn. Als dat een massale klacht is, moet je uitzoeken waardoor dat komt. Belastingaangifte doen is geen recht, maar een plicht. Dit moet dus goed worden vormgegeven door de Belastingdienst. Is een formulier dat door bijna 1 miljoen mensen gebruikt wordt een back-up? Het is voor de Belastingdienst goedkoper om één keer dat formulier te updaten dan voor honderdduizenden mensen om hulp in te roepen bij het invullen van de belastingaangifte. Daarmee maakt de regering dus de verkeerde keuze. Is zij bereid dat stukje te heroverwegen?

Tot slot. De staatssecretaris zegt: stap voor stap, maar daar zit nu precies het probleem. Ik vroeg niet per ongeluk of de regering bereid is om de blauwe envelop de komende paar jaar in ieder geval te handhaven voor mensen die dat willen, voor toeslagen en het doen van aangifte. Het ging niet om de btw voor ondernemingen of andere ingewikkelde dingen. Dit zijn de zaken die iedereen moet doen.

Staatssecretaris **Wiebes**:
Op die laatste vraag heb ik volgens mij twee keer een antwoord gegeven waarvan ik zou verwachten dat het de heer Omtzigt zou bevredigen. Dat antwoord is: ja, het is voor die mensen die aannemelijk kunnen maken dat zij geen alternatieven hebben, echt nog mogelijk, en dat gebeurt ook, om het nog een tijdlang op papier te krijgen. Daar zit geen horizon of deadline aan. Dat moeten we bekijken naar bevind van zaken.

De heer Omtzigt had nog een verzoek over Easytax, maar de aangiftediskette hebben we ook afgeschaft. Easytax is geweest. We moeten nu een succes maken van online aangifte doen. Daarbij is het veel beter dan bij de aangiftediskette mogelijk om op het allerlaatste moment nog gegevens te verbeteren of hulp te bieden bij de aangifte. Het wordt ieder jaar mooier en beter, net als bij de vooraf ingevulde aangifte. Het is een project van jaren, dat ieder jaar meer gebruiksgemak voor de belastingbetaler zal betekenen.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
De staatssecretaris heeft afgelopen week belastingplichtigen opgeroepen om niet allemaal in het laatste weekend voor 1 april aangifte te doen. Blijkbaar is hij bang dat anders de zaak weer vastloopt. Als je toch ervoor kiest, want dat is je goed recht, om volgend weekend aangifte te doen en het lukt niet omdat het systeem van de fiscus niet meewerkt, dan is het formeel na 1 april, als je het op een later tijdstip probeert. Wat betekent dat dan voor je bericht over teruggaven en het krijgen van een voorlopige aanslag? Ben je dan de pineut, dankzij de automatisering die mislukt, of krijgen we nog een pleister op de wonde?

Staatssecretaris **Wiebes**:
"Bang" is een woord dat hier niet aan de orde is. Ik zeg dat spreiding altijd belangrijk is. Dat is bij de weg ook zo. Als we allemaal tegelijk de weg op gaan, dan staan we in de file. Er is geen sprake van dat de site weer vastloopt, zoals de heer Van Vliet zegt, want hij is in deze periode nog niet vastgelopen. Ik verzoek de heer Van Vliet, in het belang van een goede aangifteperiode, dit woord niet te gebruiken en mensen niet bang te maken dat er iets zou vastlopen. Als er file is, moet je soms even wachten. Ten opzichte van vorig jaar is de capaciteit weer verder opgevoerd. Niemand is de pineut, omdat we met ingang van vorig jaar de aangifteperiode hebben verdubbeld, dus het is mogelijk om tot 1 mei aangifte te doen.

De heer **Van Vliet** (Van Vliet):
Nog even heel concreet. Als je aangifte wilt doen voor 1 mei en als je kunt aantonen dat je desondanks na 1 mei, laten we zeggen op 2 mei, de aangifte elektronisch indient omdat het systeem die massa niet aankan, wat betekent dat dan voor je bericht, je teruggave, je voorlopige aanslag et cetera?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Laten we er gewoon voor zorgen dat iedereen voor 1 mei aangifte doet. Als dat op een of andere manier anders wordt, gaan we er op dat moment over nadenken. Om nu

allerlei ongevalscenario's te hebben klaarliggen, daar voel ik niet voor.

Mevrouw **Neppérus** (VVD):
Ik stel vast dat mensen die het zelf niet met de computer kunnen, in de toekomst toch kennelijk een blauwe envelop kunnen blijven ontvangen voor de aangifte. Met de computer is de toekomst. Wanneer wordt die capaciteit verhoogd, de komende maanden of de komende jaren? Kennelijk kom je in de file als er 40.000 mensen tegelijk op zitten die aan hun verplichtingen willen voldoen. Wat gaat de staatssecretaris daaraan doen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Ik heb het idee dat mevrouw Neppérus twee vragen in een zin stelt. De ene gaat over de aangifte. Er is geen verplichting om de aangifte digitaal te doen, en dat was ook niet im Frage. Na dit jaar kiest nog steeds 2% van de mensen ervoor om dat op papier te doen, en dat mag. Het is onhandig en ik zou het iedereen afraden, maar het mag.

De discussie over de blauwe brieven gaat over de inkomende post van mensen. Zoals gezegd, als zij kunnen aantonen dat er voor hen geen ander kanaal is, is het nog steeds mogelijk om dat op papier te ontvangen. Het gaat om een zeer beperkt aantal berichten. Daar hebben we vooralsnog geen deadline aan gekoppeld. Wij bezien hoe het gaat. Wij handelen afhankelijk van wat de resultaten zijn. De Universiteit Twente helpt ons daarmee.

De heer **Van Weyenberg** (D66):
Ik denk dat de staatssecretaris terecht benadrukte dat het door de vooraf ingevulde aangifte veel makkelijker voor veel mensen is geworden en dat dit een prestatie is die het afgelopen jaar is bereikt. Ik vind dat we dat ook als Kamer mogen zeggen, dus ik herhaal dat dan ook graag. Mijn vraag gaat over hetgeen waarnaar ook collega Van Vliet vroeg. Natuurlijk heeft de staatssecretaris gelijk dat het goed is als het wordt gespreid, als mensen niet allemaal tegelijk aangifte doen. De ervaring leert nu eenmaal dat je richting de deadline, die nu 1 mei is, toch altijd filevorming ziet. Heeft de staatssecretaris daarnet toegezegd aan de heer Van Vliet — als dat niet zo is, wil hij dat dan alsnog aan mij doen? — dat als blijkt dat mensen toch in de file komen en daardoor de deadline missen op het laatste moment, de staatssecretaris dan met een oplossing komt?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Wij komen met oplossingen als er problemen zijn, maar niet als er nog geen problemen zijn. Dat is het antwoord aan de heer Van Weyenberg. Ik ben het overigens graag met hem eens dat de VIA, de vooraf ingevulde aangifte, het ieder jaar voor ons veel makkelijker heeft gemaakt. Ik noem het altijd het meest geslaagde ICT-project van het Rijk. Ieder jaar is het beter.

De heer **Groot** (PvdA):
Het is goed om te horen dat de blauwe envelop nog even blijft en dat de staatssecretaris lange overgangstermijnen in acht neemt. Ik was nog niet helemaal tevreden met het antwoord op de vraag van de heer Omtzigt over het downloadbare programma. Als blijkt dat maar liefst een miljoen mensen daarvan gebruikmaken en dat het voor mensen handig is, waarom wordt het dan toch niet als een extra optie, hetzij in vernieuwde vorm, geïntroduceerd bij de aangifte? Waarom is er zo snel afscheid genomen van deze optie?

Staatssecretaris **Wiebes**:
De vraag is of dat zo snel is. Vorig jaar hebben we ze naast elkaar gehad. Op basis daarvan en ook op basis van panels en tevredenheidsonderzoeken hebben we geconcludeerd dat het programma eigenlijk niet meer nodig was. Het kost wel heel veel geld om het elk jaar te lanceren, want je hebt een heel ICT-traject naast de onlineaangifte, waarbij je voor allerlei verschillende browsers een systeem moet inrichten. Eerlijk gezegd besteedt de Belastingdienst zijn geld liever aan de dienstverlening en aan de controle.

De heer **Groot** (PvdA):
Als een miljoen mensen graag zo'n optie zouden willen hebben, moet dan toch niet gewoon worden bekeken wat de kosten zijn van zo'n extra optie en hoe je de mensen hiermee kunt bedienen? Wil de staatssecretaris dit toch heroverwegen?

Staatssecretaris **Wiebes**:
Dat is bij de evaluatie van de aangifteperiode van vorig jaar gedaan. Daar is vastgesteld dat het geen meerwaarde biedt, niet veiliger is, geen oplossing vormt voor een capaciteitsprobleem en niet meer gebruiksgemak levert. We hebben ervoor gekozen om vol in te zetten op de onlineaangifte en die zo hoogwaardig mogelijk te maken. We hebben ervoor gekozen om de traditie van de vooraf ingevulde aangifte met ieder jaar meer service — en die ieder jaar beter is — voortaan voort te zetten met de onlinetool, waarin we jaar na jaar meer hulp zullen zien om de belastingbetaler door zijn aangifte heen te loodsen.

De **voorzitter**:
Dank u wel.